

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

స్థాయి 1

కస్టమర్ ఈ క్రింది విధానం ద్వారా తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు:-

ఆన్‌లైన్ విధానం

- కస్టమర్ OXYZO అధికారిక వెబ్‌సైట్ www.oxyzo.in ను సందర్శించడం ద్వారా తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు

మీ ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి ఇక్కడ క్లిక్ చేయండి.

ఆఫ్‌లైన్ విధానం

కస్టమర్ లేఖ, WhatsApp, ఇమెయిల్ లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు.

కస్టమర్ సపోర్ట్ నంబర్ :91-7353013499

ఇమెయిల్: getsupport@oxyzo.in

కస్టమర్లు లేవనెత్తిన సమస్యలు/అందోళనలు/ఫిర్యాదులను కస్టమర్ కేర్ బృందం మొదటి స్థాయిలో పరిష్కరిస్తుంది

స్థాయి 2

అవుట్‌సోర్స్ చేసిన ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలతో సహా, OXYZO Financial Services Limited సేవలకు సంబంధించి అభిప్రాయం తెలియజేయాలనుకునే లేదా తమ ఫిర్యాదును పంపాలనుకునే కస్టమర్లు, సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు (ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా) ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 6:30 మధ్య ఈ క్రింది మార్గాలను ఉపయోగించవచ్చు; అలాగే కస్టమర్ కేర్ బృందం అందించిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందని కస్టమర్లు కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (GRO) ని సంప్రదించవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు:	శ్రీ అభిషేక్ గోయల్
చిరునామా:	గ్లోబల్ బిజినెస్ పార్క్, ఫస్ట్ ఫ్లోర్ టవర్ ఎ, సెక్టార్ 26, ఎంజి రోడ్, గురుగ్రామ్ - 122001, భారతదేశం
ఫోన్:	91-7353013499
ఇమెయిల్ ఐడి:	grievanceredressal@oxyzo.in

పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడిన ఏ ఫిర్యాదునైనా, పరిష్కారం కోసం కంపెనీ మాత్రమే అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ అధికారి (IO) కి నివేదిస్తుంది.

ఫిర్యాదుదారు సమర్పించిన పత్రాలు మరియు IO అడిగిన నిర్దిష్ట ప్రశ్నలకు కంపెనీ అందించిన వ్యాఖ్యలు/ వివరణలతో సహా అందుబాటులో ఉన్న రికార్డుల ఆధారంగా IO ఫిర్యాదులను పరిశీలిస్తారు. అవసరమైతే, IO కంపెనీ ద్వారా ఫిర్యాదుదారు నుండి అదనపు సమాచారాన్ని కోరవచ్చు.

స్థాయి 3

పై మార్గం ద్వారా అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఫిర్యాదు/వివాదం 30 రోజుల వ్యవధిలోగా పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఈ క్రింది విధానం ద్వారా కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం వద్ద RBI కి తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు:

ఆన్లైన్ విధానం ద్వారా	https://cms.rbi.org.in
ఇమెయిల్ ఐడి ద్వారా	CRPC@rbi.org.in
భౌతిక విధానం (తపాలా) ద్వారా	కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC), భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017
టోల్ ఫ్రీ నంబర్	14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) (సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు)